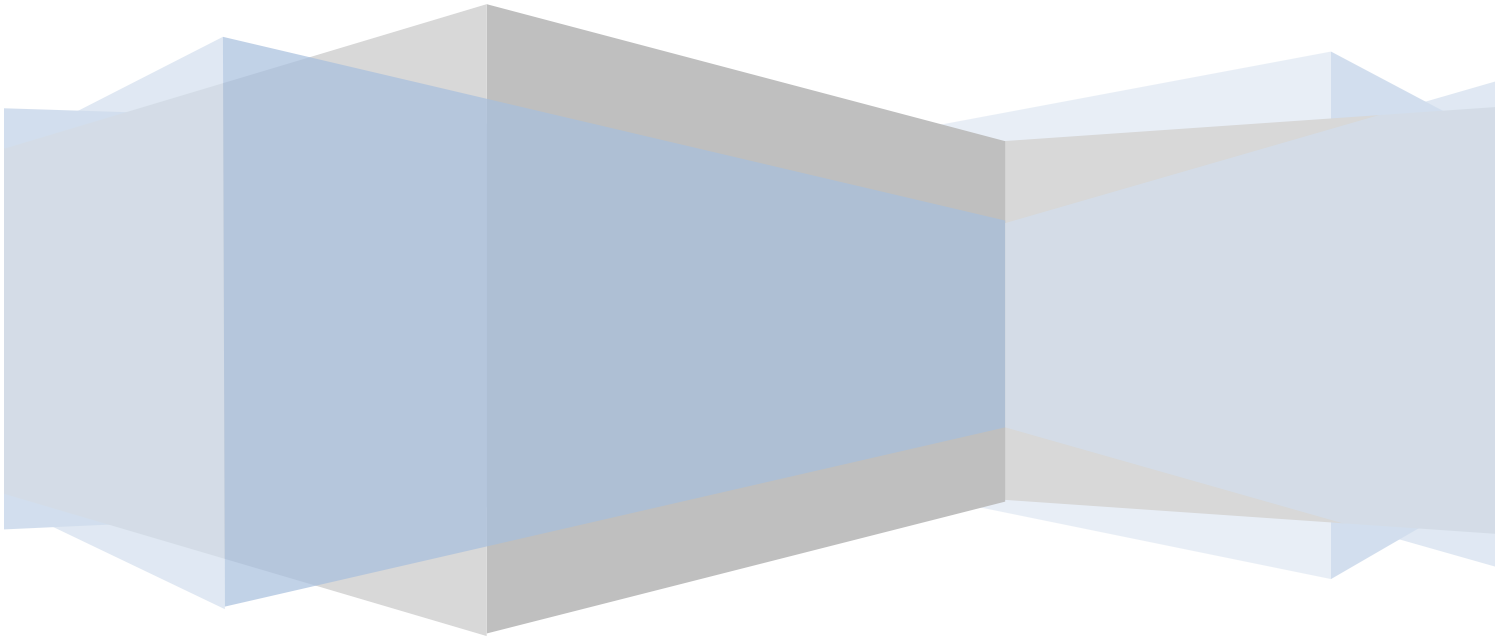
logiCells

Semantic for Business Decisions

Manuel d'utilisation:
Gestion commerciale - CRM

Partie: Contact

Version : 1.1



Structure du document

1 Introduction 2

2 Glossaire 2

3 Gérer contacts 3

3.1 Gérer prospect 3

3.1.1 Entreprise 4

3.1.2 Particulier 11

3.2 Gérer client 16

3.2.1 Entreprise 17

3.2.2 Particulier 18

3.3 Raccourcis métier 19

3.3.1 Adresses manquantes 20

3.3.2 Numéros téléphone mobile manquants 23

3.3.3 Qualifier les décideurs 25

3.3.4 100 premier clients (vente) 26

3.3.5 Clients avec des factures non payées 28

1 Introduction

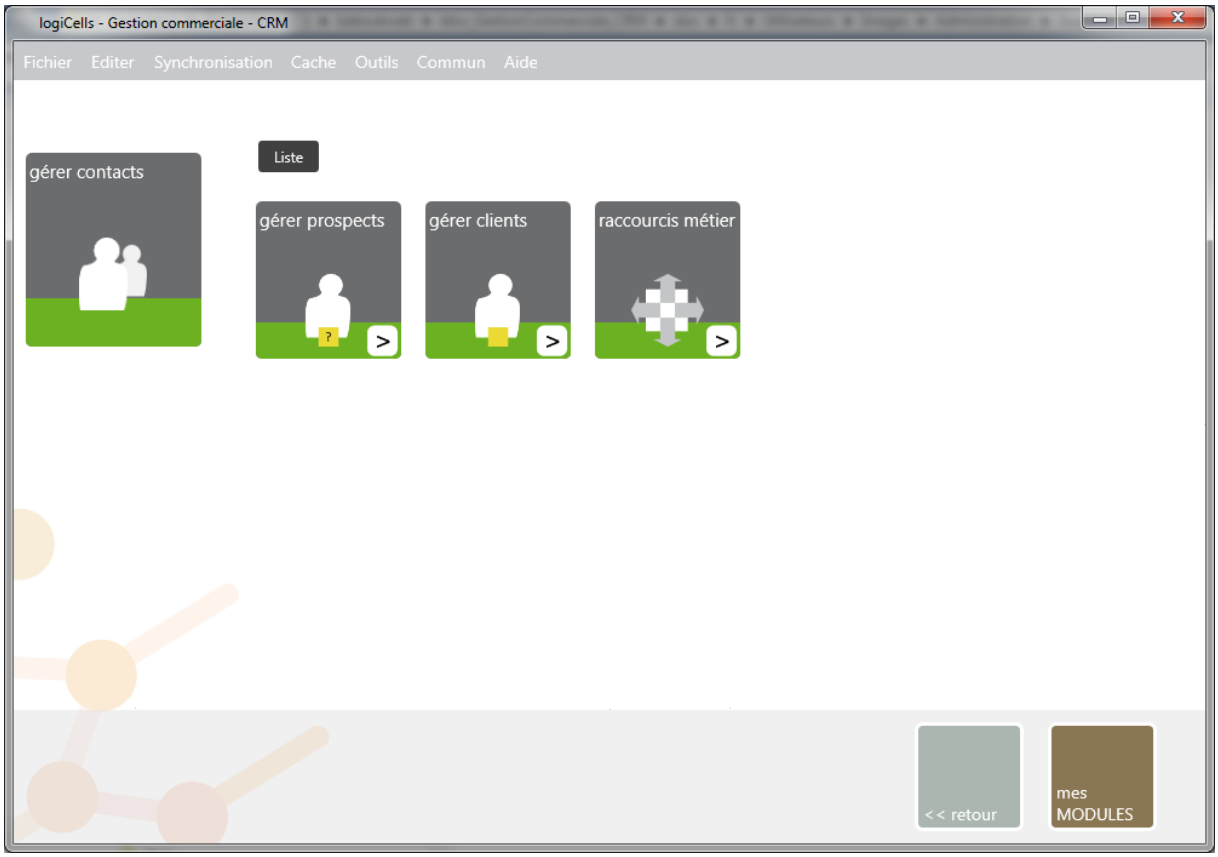
Ce document a pour but de présenter l'utilisation du logiciel de Gestion commerciale - ”CRM” (Customer Relationship Management, gestion de la relation client) à l’aide du framework logiCells. Il décrit les fonctionnalités principales de la partie des **Contacts**.

2 Glossaire

Prospect	Il s’agit d’un client qui peut être potentiellement intéressé par un produit mais que nous n’avons pas encore défini son potentiel à devenir un client. Ce sont des clients non qualifiés car aucun effort de prospection n’a encore été réalisé.
Client	Il s’agit d’un client qualifié dont une première démarche commerciale a été réalisée. Il est peut être intéressé par l’un de nos produits. Le contact client est validé par un compte réel ainsi qu’un contact.

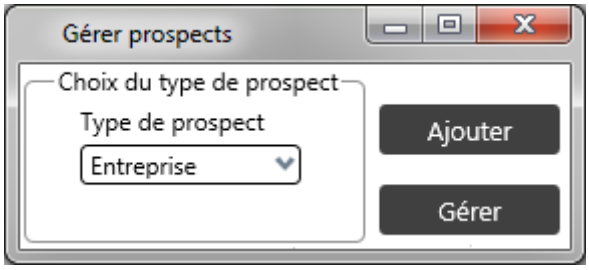
3 Gérer contacts

Cette tuile permet de gérer les contacts de l'application.



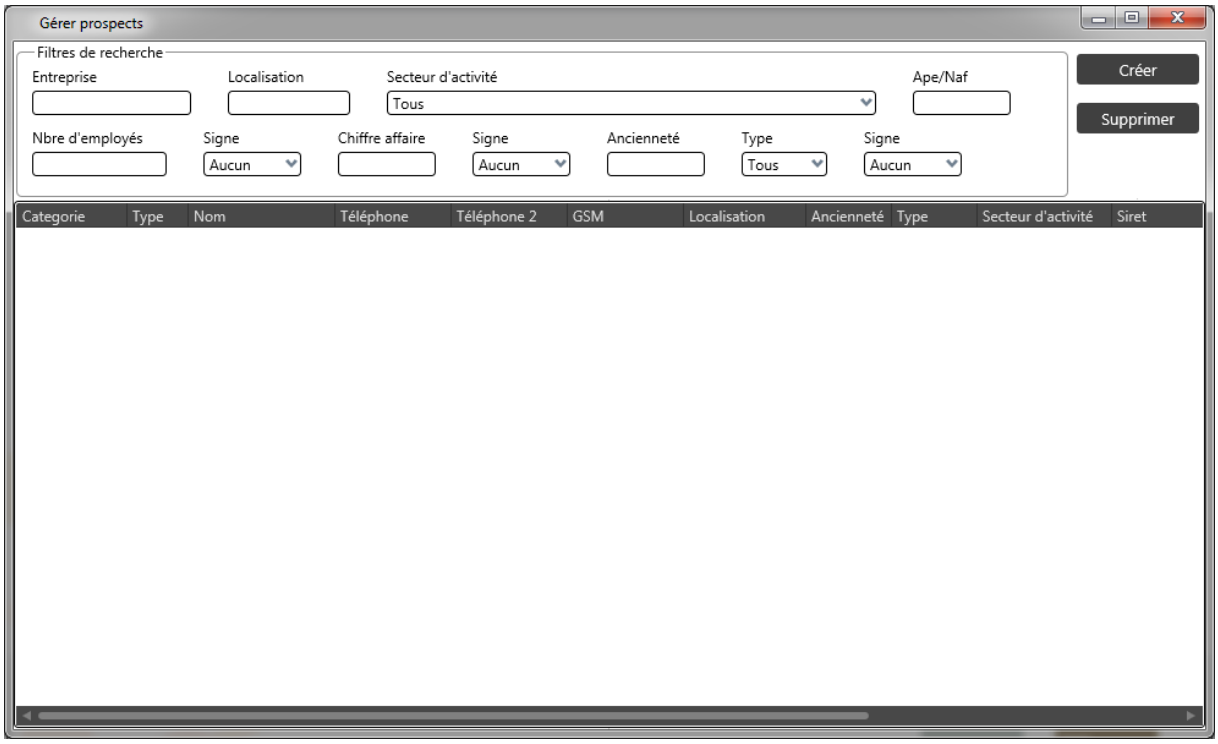
3.1 Gérer prospect

Cette tuile permet de gérer les prospects. On a deux types de prospect : Entreprise et Particulier. On choisit un type de prospect en cliquant sur la liste déroulante et ensuite on clique sur le bouton Ajouter ou le bouton Gérer, pour ajouter et gérer le prospect respectivement.



3.1.1 Entreprise

3.1.1.1 Gestion



La liste des entreprises est accessible en cliquant sur le bouton Gérer.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Localisation: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Secteur d'activité: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Ape/Naf: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Nbre d'employés: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Chiffre affaire: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Ancienneté: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre

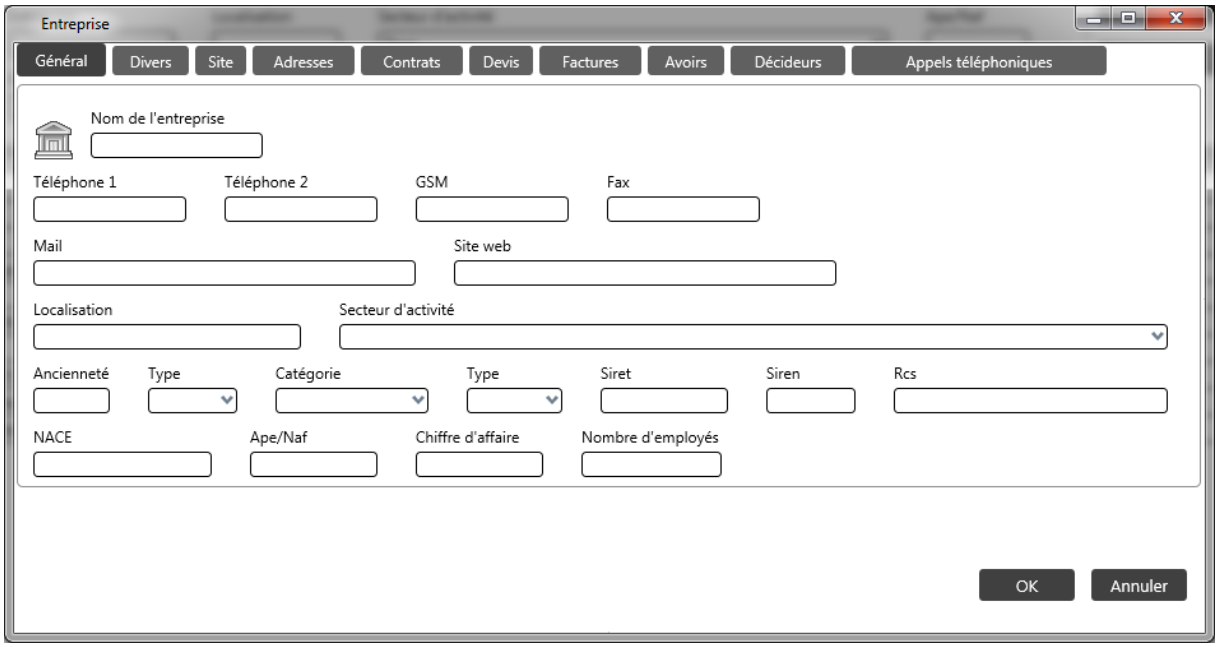
3.1.1.2 Ajouter

Il existe deux possibilités d'ajouter un prospect de type entreprise:

- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Ajouter.

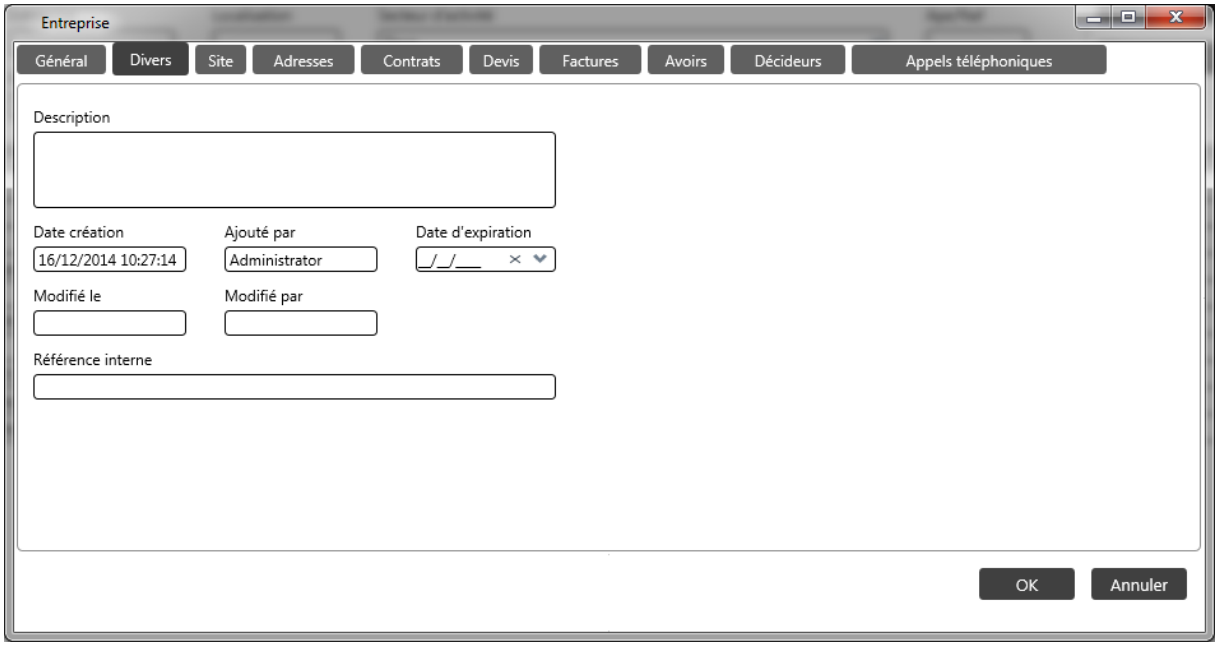
- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Gérer. Dans la fenêtre qui s'est ouverte, cliquer sur le bouton Créer.

Cette action ouvre la fenêtre suivante :



Il y a plusieurs onglets qui vont contenir divers informations pour une entreprise.

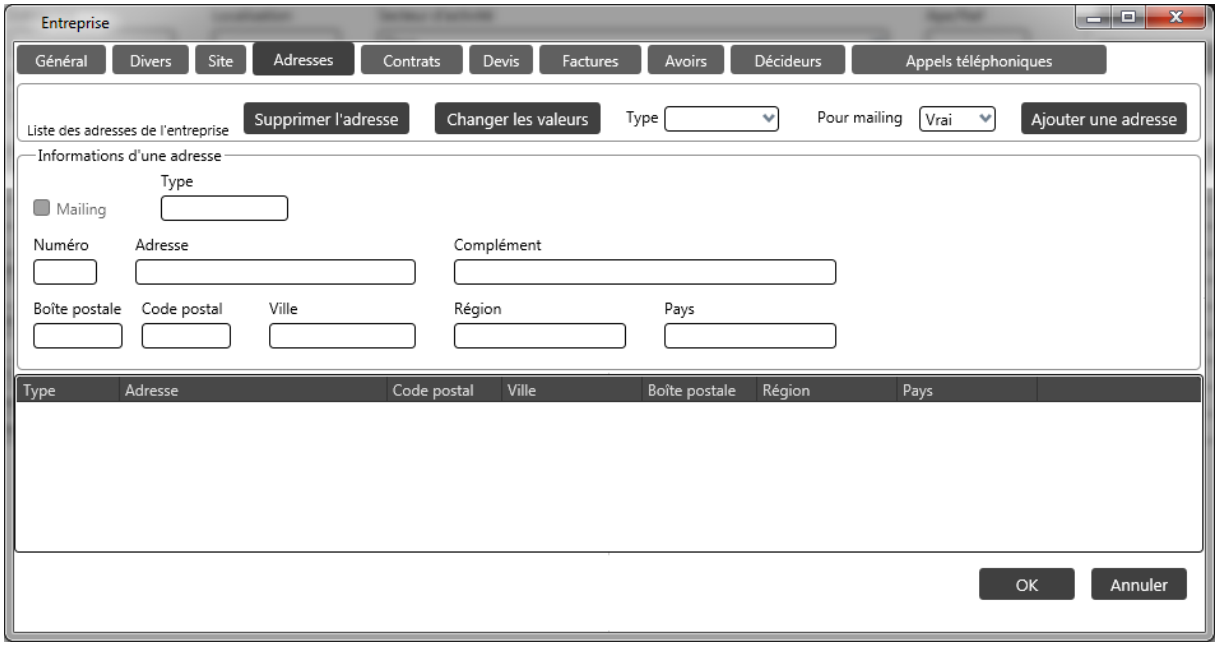
La fenêtre suivante présente l'onglet Divers d'une entreprise :



La fenêtre suivante présente l'onglet Site d'une entreprise :

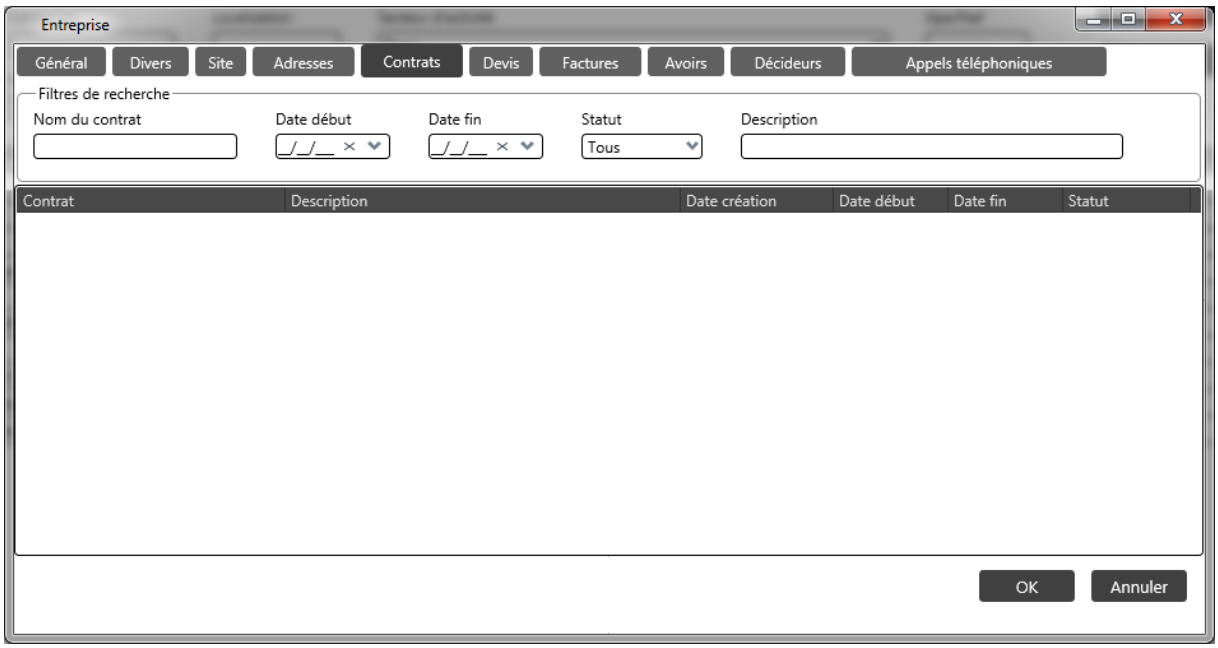
Pour ajouter un site, voir la partie Ajouter un site.

La fenêtre suivante présente l'onglet Adresse d'une entreprise :

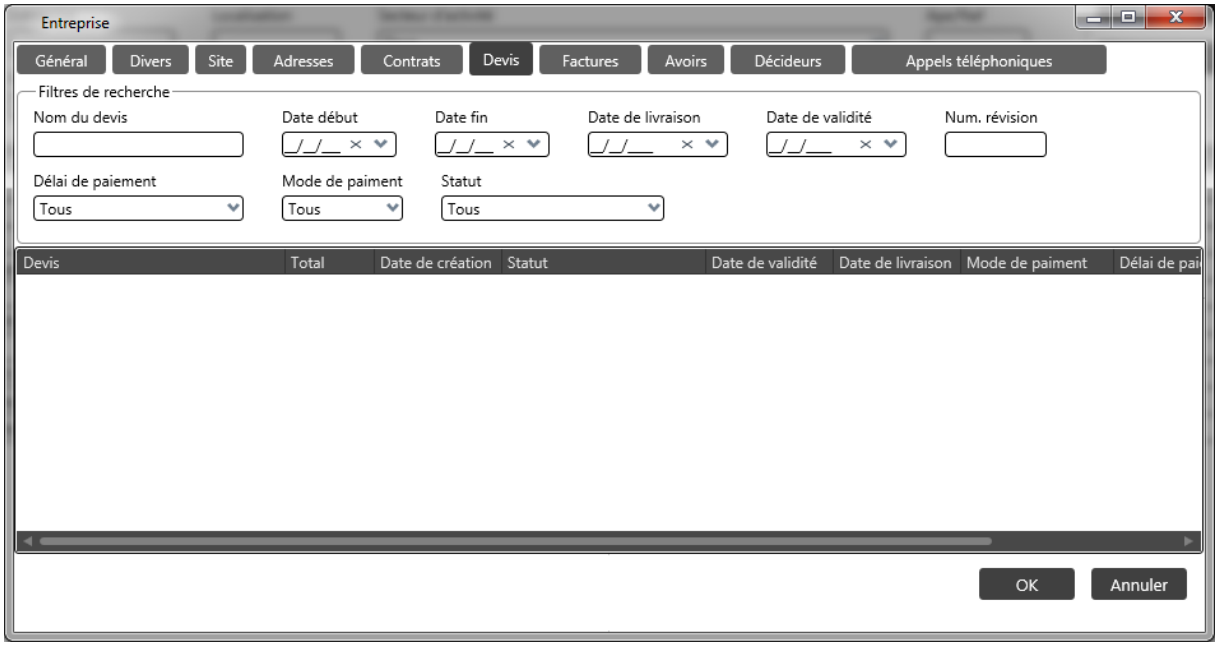


Pour ajouter une adresse, voir la partie Ajouter une adresse.

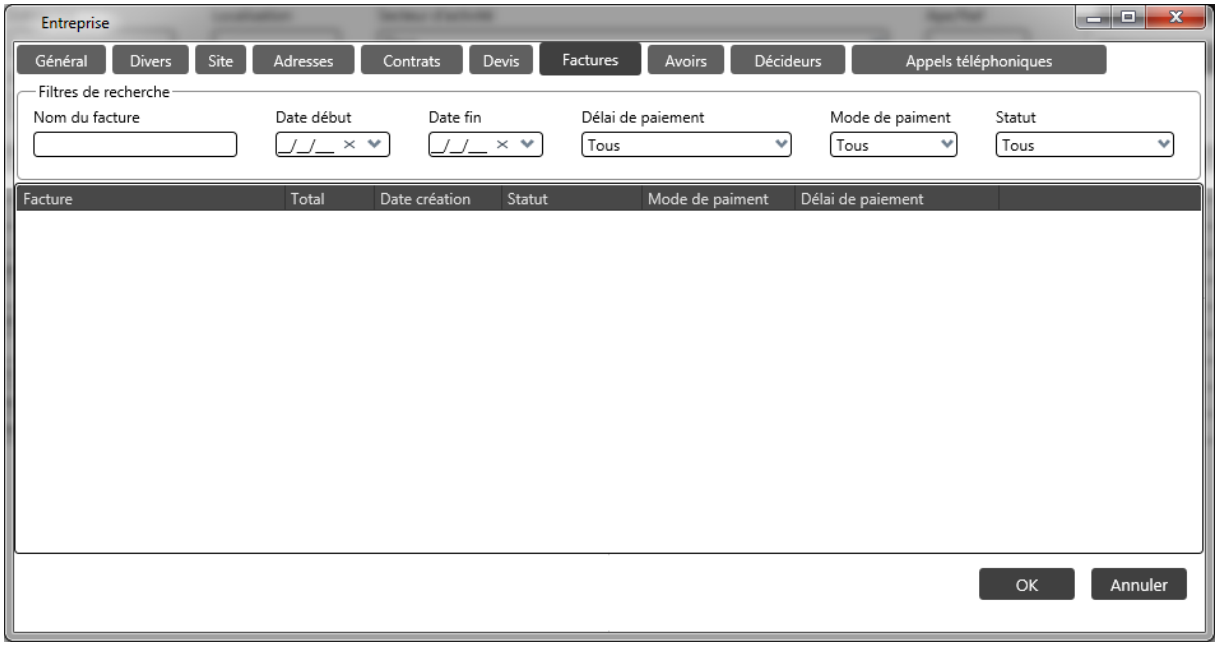
La fenêtre suivante présente l'onglet Contrat d'une entreprise :



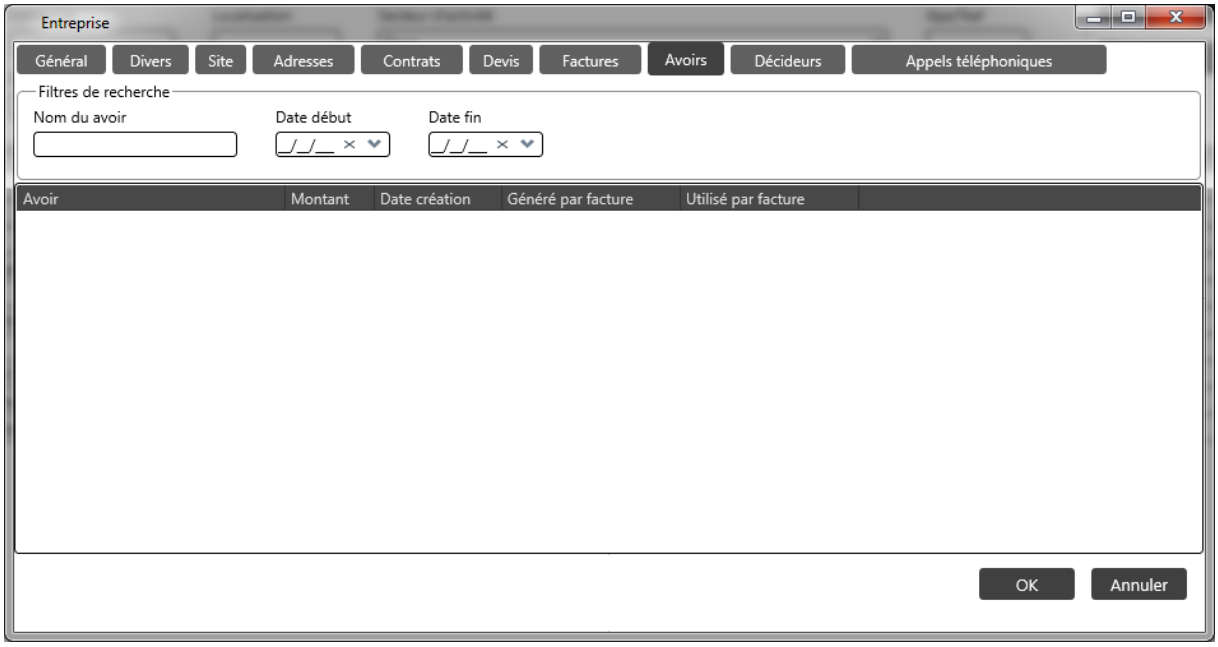
La fenêtre suivante présente l'onglet Devis d'une entreprise :



La fenêtre suivante présente l'onglet Factures d'une entreprise :



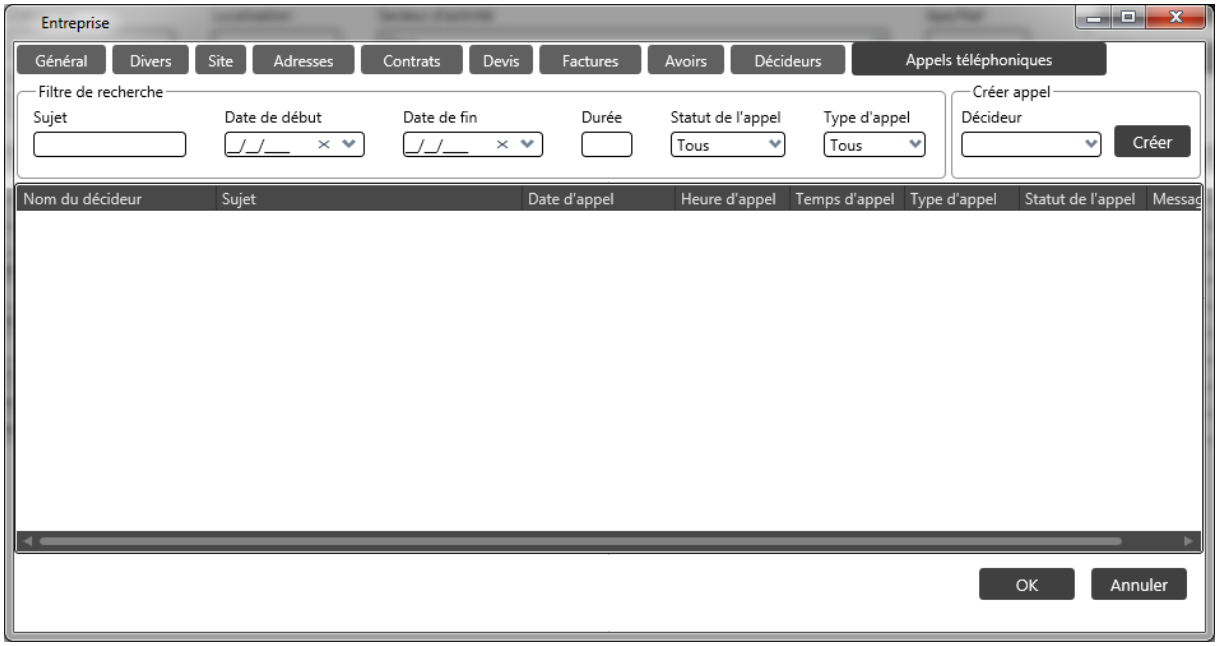
La fenêtre suivante présente l'onglet Avoirs d'une entreprise :



La fenêtre suivante présente l'onglet Décideurs d'une entreprise :

Pour ajouter un décideur, voir la partie Ajouter un décideur.

La fenêtre suivante présente l'onglet Appels téléphoniques d'une entreprise :



Pour ajouter un appel téléphonique, voir la partie Ajouter un appel téléphonique.

3.1.1.3 Editer

Dans la fenêtre Gestion des entreprises, faire un double clic sur une entreprise dans le tableau.

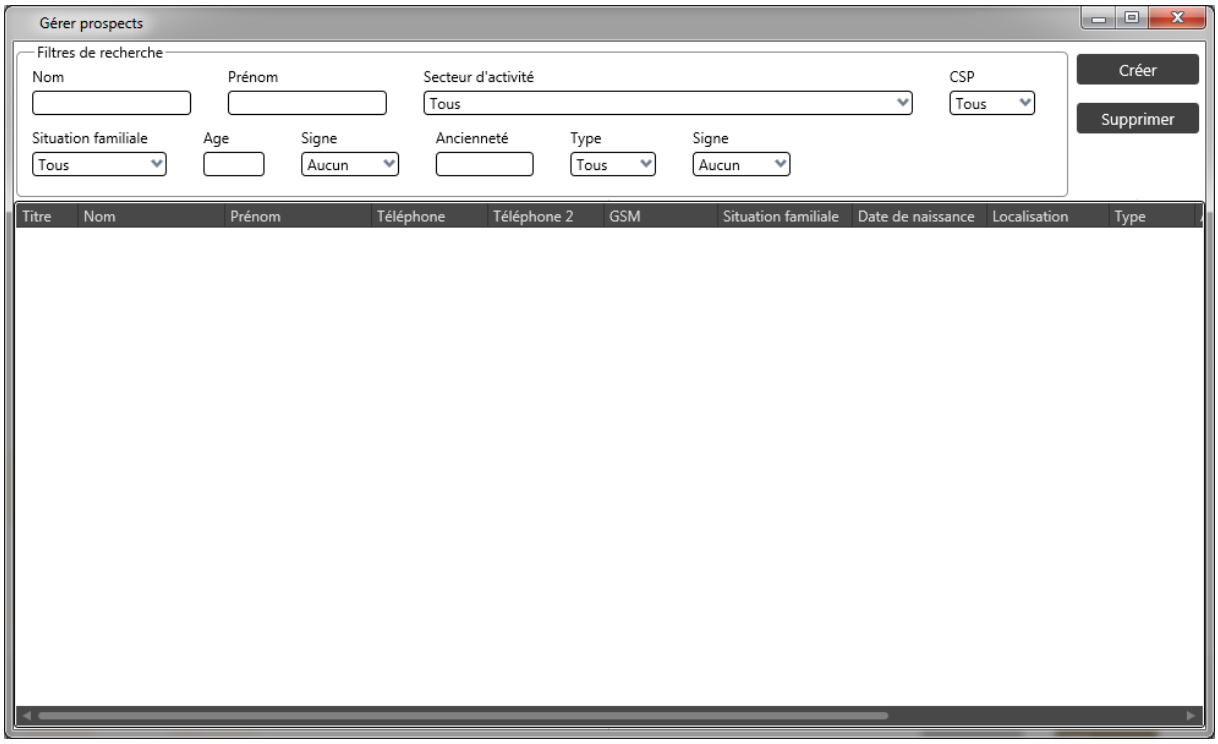
Cette action ouvre la même fenêtre que l'ajout avec les données.

3.1.1.4 Supprimer

Dans la fenêtre de Gestion des entreprises, se positionner sur l'entreprise que l'on souhaite supprimer. Ensuite, appuyer sur le bouton Supprimer.

3.1.2 Particulier

3.1.2.1 Gestion



La liste des particuliers est accessible en cliquant sur le bouton Gérer.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

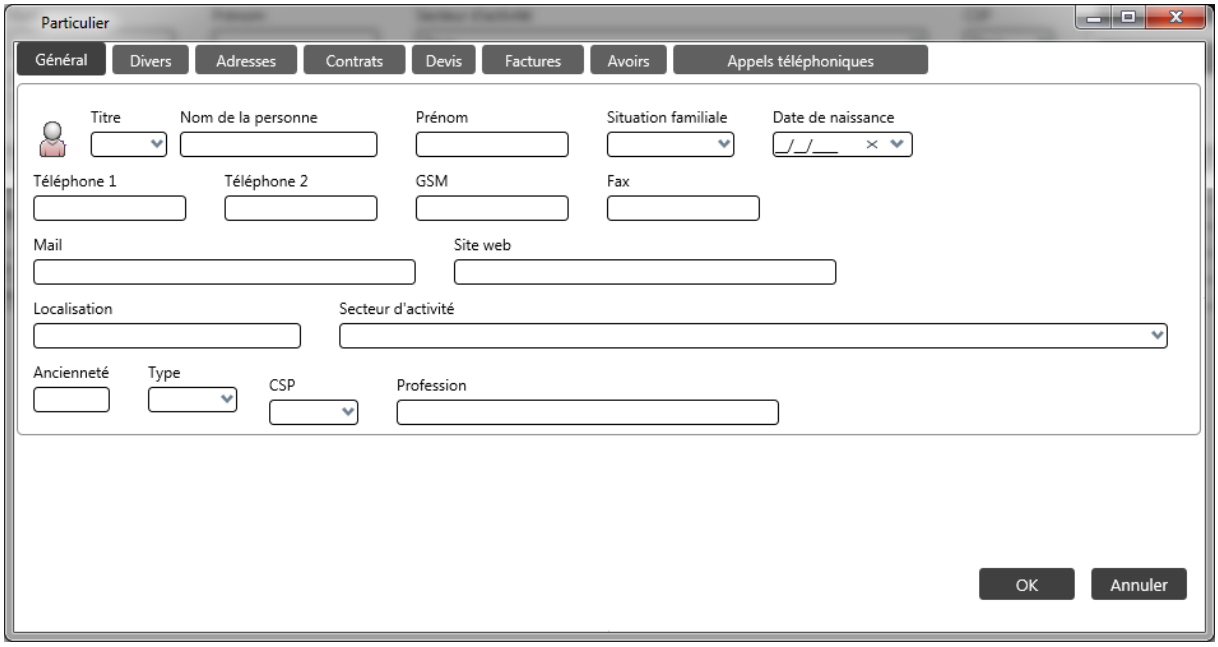
- Localisation: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Secteur d'activité: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- CSP: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Situation familiale: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Ancienneté: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Age: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre

3.1.2.2 *Ajouter*

Il existe deux possibilités d'ajouter un prospect de type particulier:

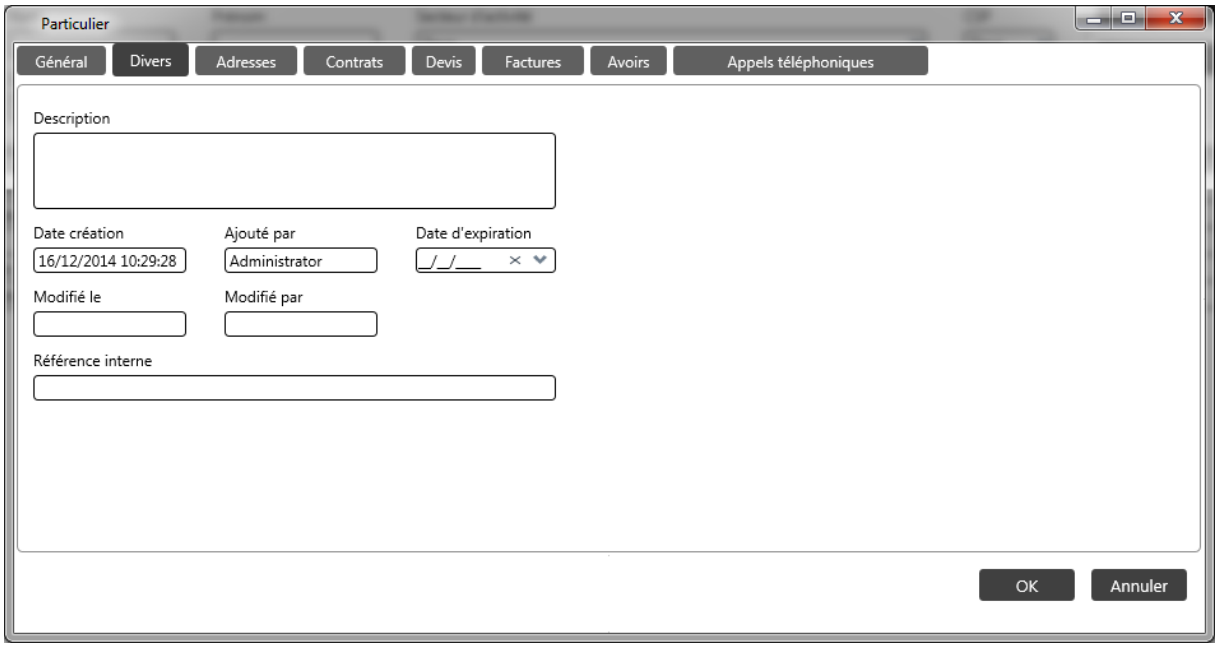
- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Ajouter.
- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Gérer. Dans la fenêtre qui s'est ouverte, cliquer sur le bouton Créer.

Cette action ouvre la fenêtre suivante :



Il y a plusieurs onglets qui vont contenir divers informations pour un particulier.

La fenêtre suivante présente l'onglet Divers d'un particulier :



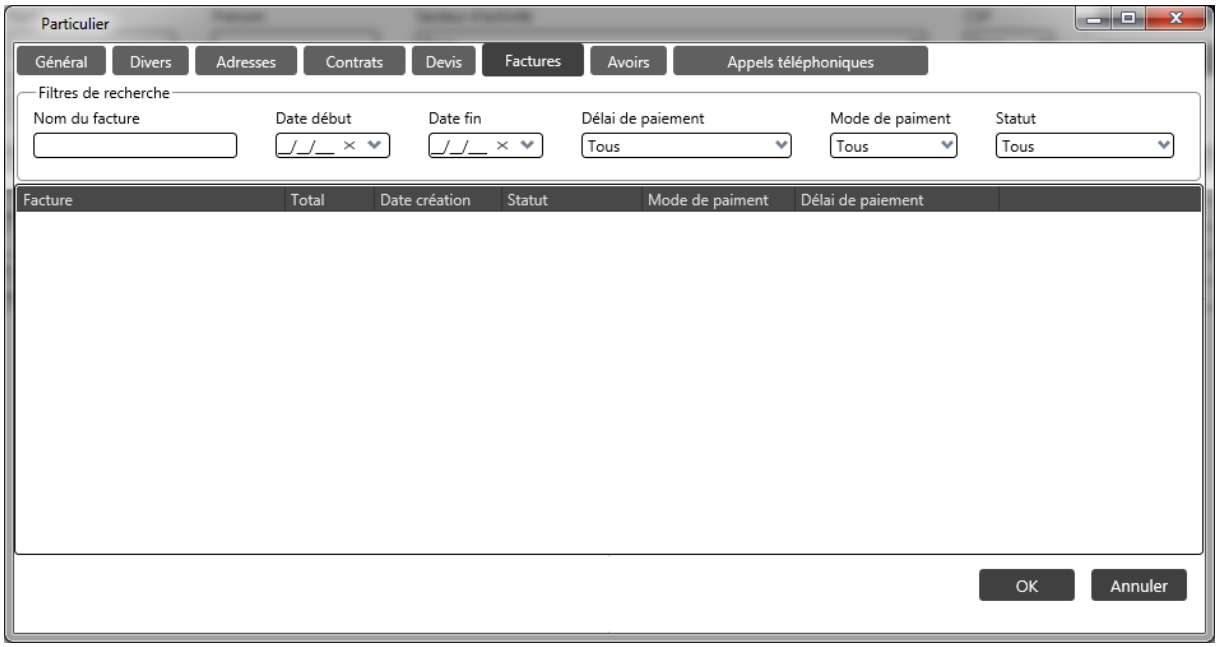
La fenêtre suivante présente l'onglet Adresse d'un particulier :

Pour ajouter une adresse, voir la partie Ajouter une adresse.

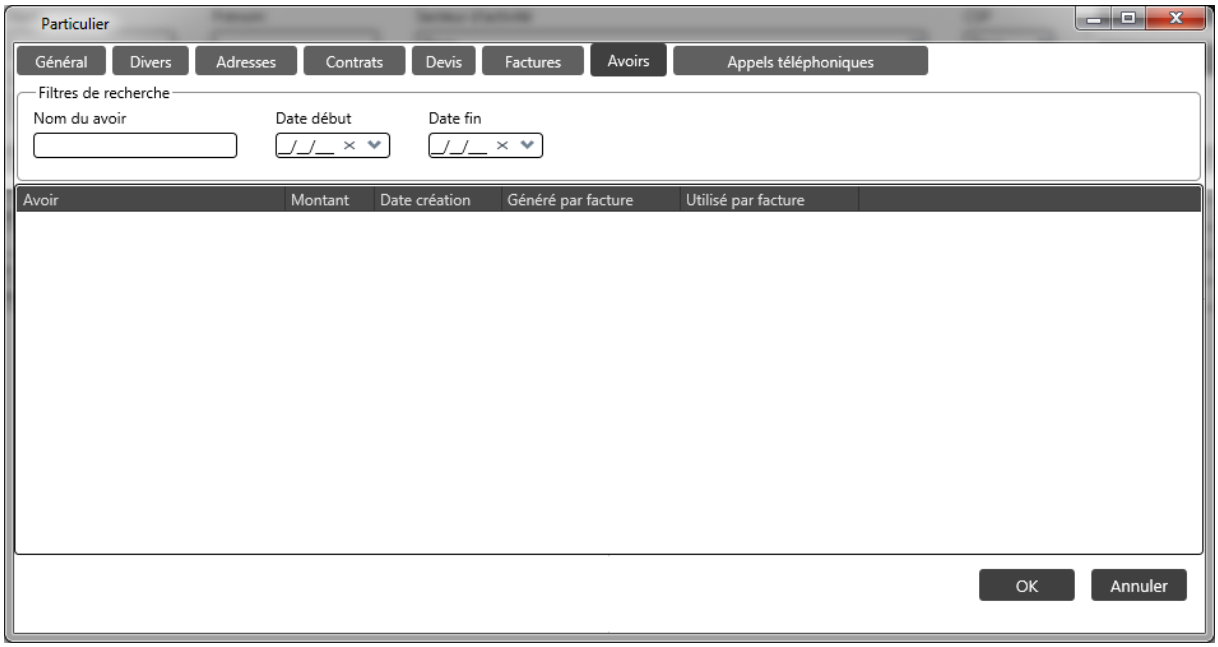
La fenêtre suivante présente l'onglet Contrat d'un particulier:

La fenêtre suivante présente l'onglet Devis d'un particulier:

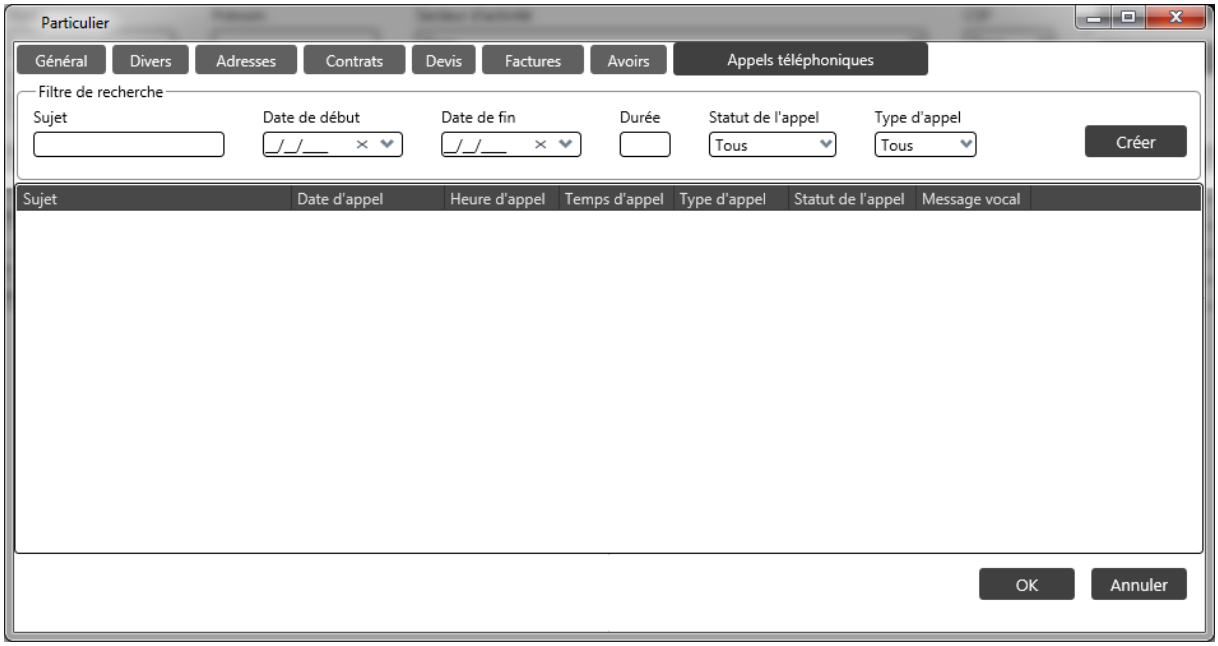
La fenêtre suivante présente l'onglet Factures d'un particulier:



La fenêtre suivante présente l'onglet Avoirs d'un particulier:



La fenêtre suivante présente l'onglet Appels téléphoniques d'un particulier:



Pour ajouter un appel téléphonique, voir la partie Ajouter un appel téléphonique.

3.1.2.3 Editer

Dans la fenêtre Gestion des particuliers, faire un double clic sur un particulier dans le tableau.

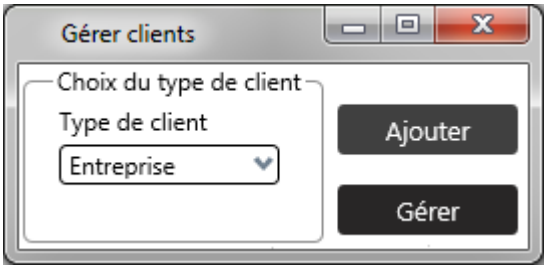
Cette action ouvre la même fenêtre que l'ajout avec les données.

3.1.2.4 Supprimer

Dans la fenêtre de Gestion des particuliers, se positionner sur le particulier que l'on souhaite supprimer. Ensuite, appuyer sur le bouton Supprimer.

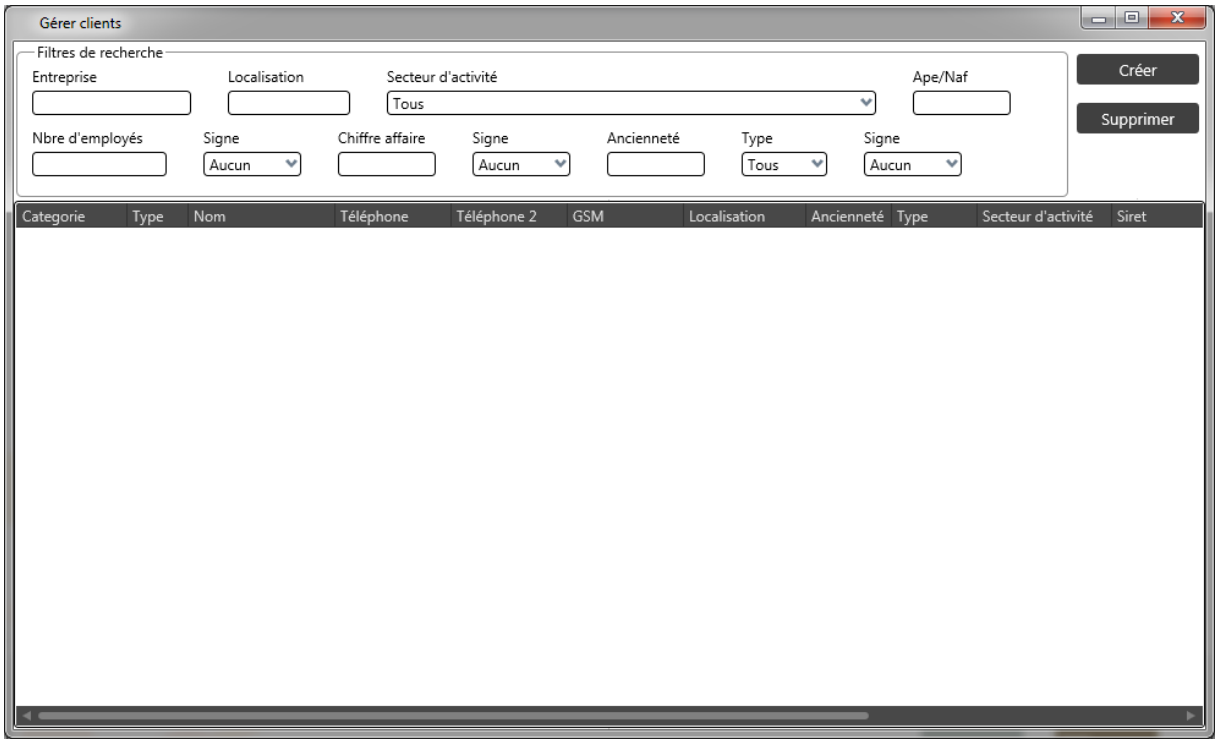
3.2 Gérer client

Cette tuile permet de gérer les clients. On a deux types de client : Entreprise et Particulier. On choisit un type de client en cliquant sur la liste déroulante et ensuite on clique sur le bouton Ajouter ou le bouton Gérer, pour ajouter et gérer le client respectivement.



3.2.1 Entreprise

3.2.1.1 Gestion



La liste des entreprises est accessible en cliquant sur le bouton Gérer.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Localisation: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Secteur d'activité: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Ape/Naf: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Nbre d'employés: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Chiffre affaire: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Ancienneté: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre

3.2.1.2 Ajouter

- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Ajouter.
- Dans la tuile Gérer prospects, cliquer sur le bouton Gérer. Dans la fenêtre qui s'est ouverte, cliquer sur le bouton Créer.

Cette action ouvre la même fenêtre que des entreprises de type Prospect.

3.2.1.3 Editer

Dans la fenêtre Gestion des entreprises, faire un double clic sur une entreprise dans le tableau.

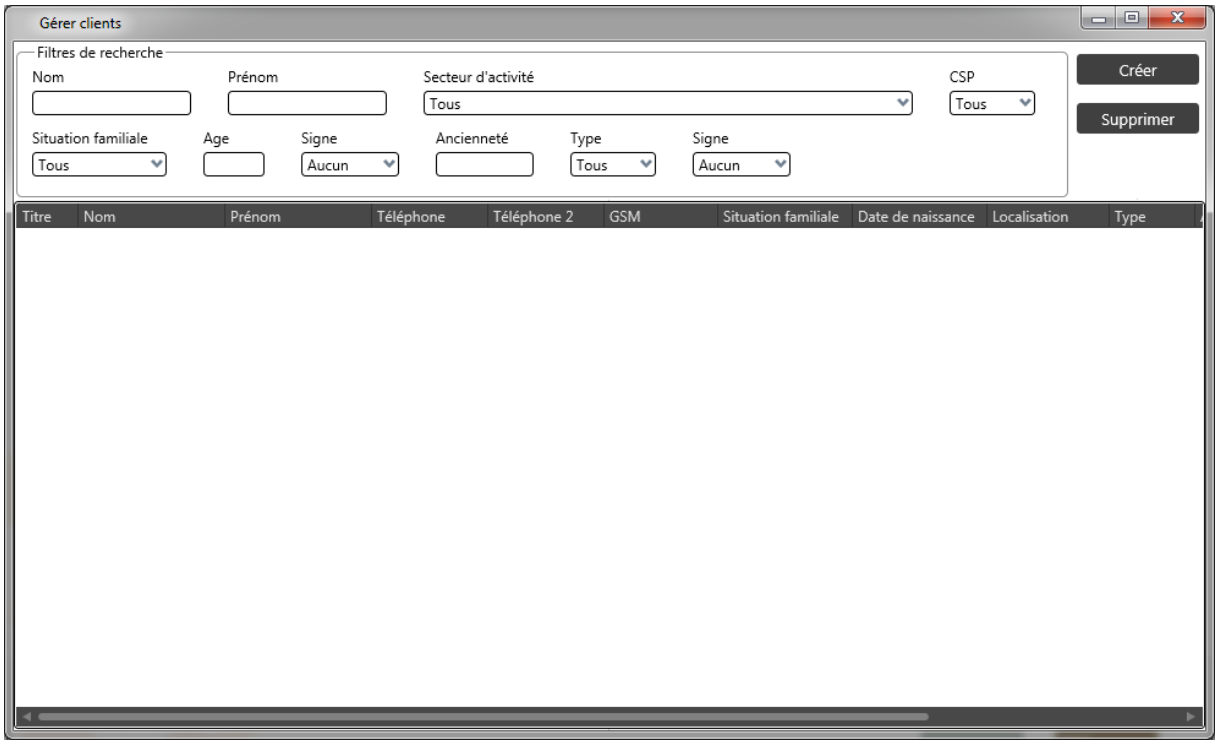
Cette action ouvre la même fenêtre que l'ajout avec les données.

3.2.1.4 Supprimer

Dans la fenêtre de Gestion des entreprises, se positionner sur l'entreprise que l'on souhaite supprimer. Ensuite, appuyer sur le bouton Supprimer.

3.2.2 Particulier

3.2.2.1 Gestion



La liste des particuliers est accessible en cliquant sur le bouton Gérer.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Localisation: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Secteur d'activité: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- CSP: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Situation familiale: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Ancienneté: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer

- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre
- Age: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Signe: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtre

3.2.2.2 Ajouter

Il existe deux possibilités d'ajouter un prospect de type particulier:

- Dans la tuile Gérer clients, cliquer sur le bouton Ajouter.
- Dans la tuile Gérer clients, cliquer sur le bouton Gérer. Dans la fenêtre qui s'est ouverte, cliquer sur le bouton Créer.

Cette action ouvre la même fenêtre que des particuliers de type Prospect.

3.2.2.3 Editer

Dans la fenêtre Gestion des particuliers, faire un double clic sur un particulier dans le tableau.

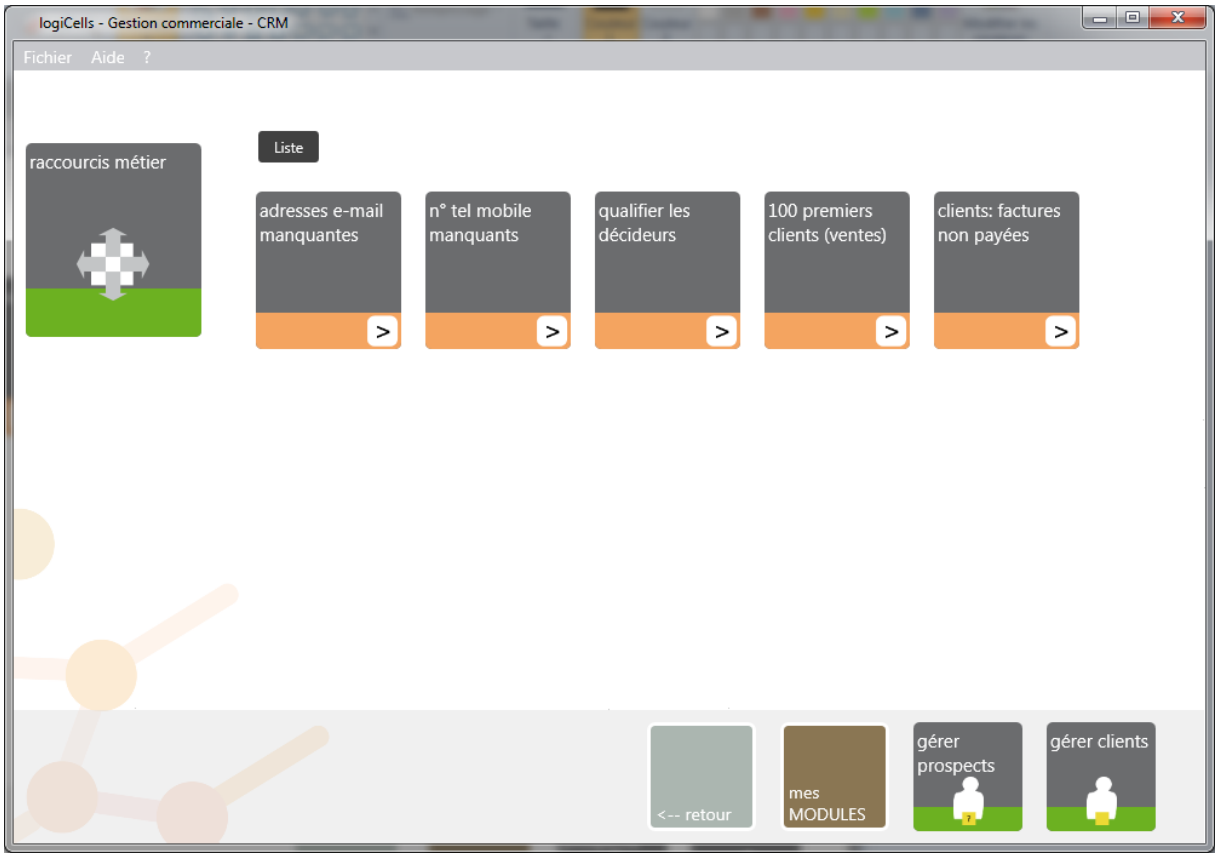
Cette action ouvre la même fenêtre que l'ajout avec les données.

3.2.2.4 Supprimer

Dans la fenêtre de Gestion des particuliers, se positionner sur le particulier que l'on souhaite supprimer. Ensuite, appuyer sur le bouton Supprimer.

3.3 Raccourcis métier

Dans la tuile Raccourcis métier, on a des tuiles qui proposent quelques raccourcis les plus utilisés au niveau des contacts.



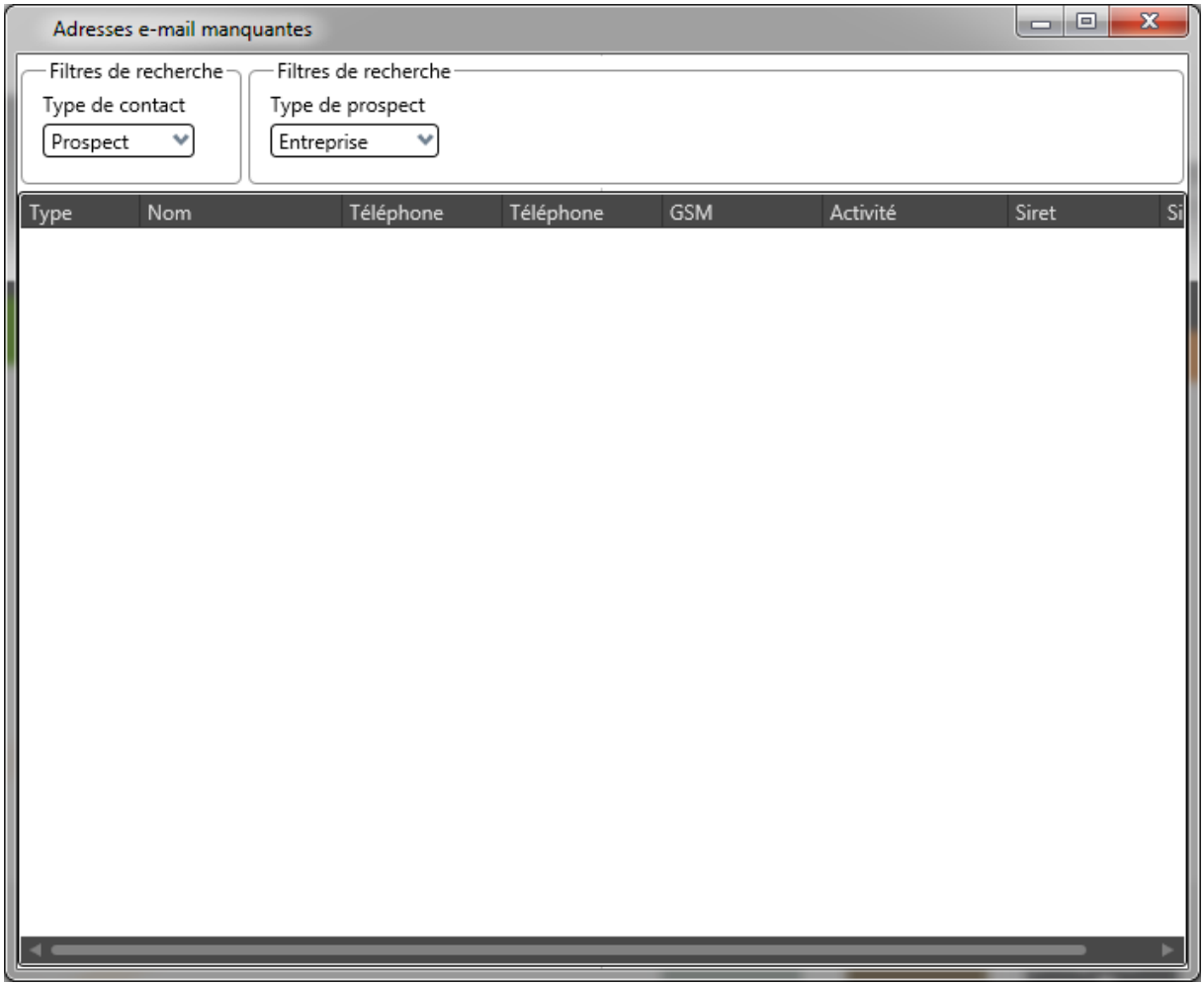
3.3.1 Adresses manquantes

La liste des contacts avec des adresses e-mail manquantes est accessible en cliquant sur la tuile adresses e-mail manquantes dans la bdd.

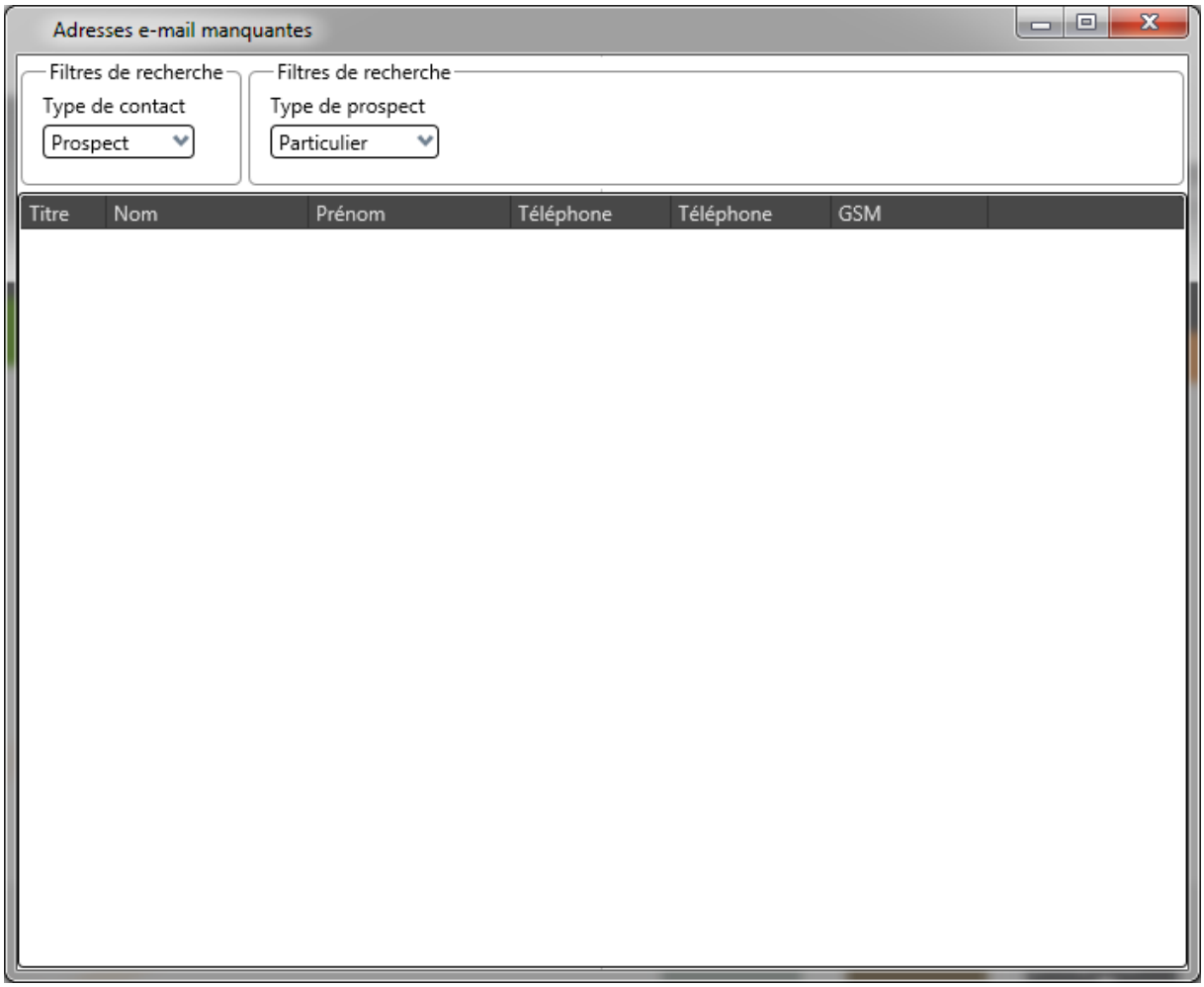
La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Type de contact: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Type de prospect: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer

La fenêtre ci-dessous présente la liste des prospects de type entreprise qui n'ont pas d'adresse e-mail :


Adresses e-mail manquantes
Filtres de recherche
Type de contact
Prospect
Filtres de recherche
Type de prospect
Entreprise
Type
Nom
Téléphone
Téléphone
GSM
Activité
Siret

La fenêtre ci-dessous présente la liste des prospects de type particulier qui n'ont pas d'adresse e-mail :



On peut noter que les tableaux se différencient pour une entreprise et un particulier.

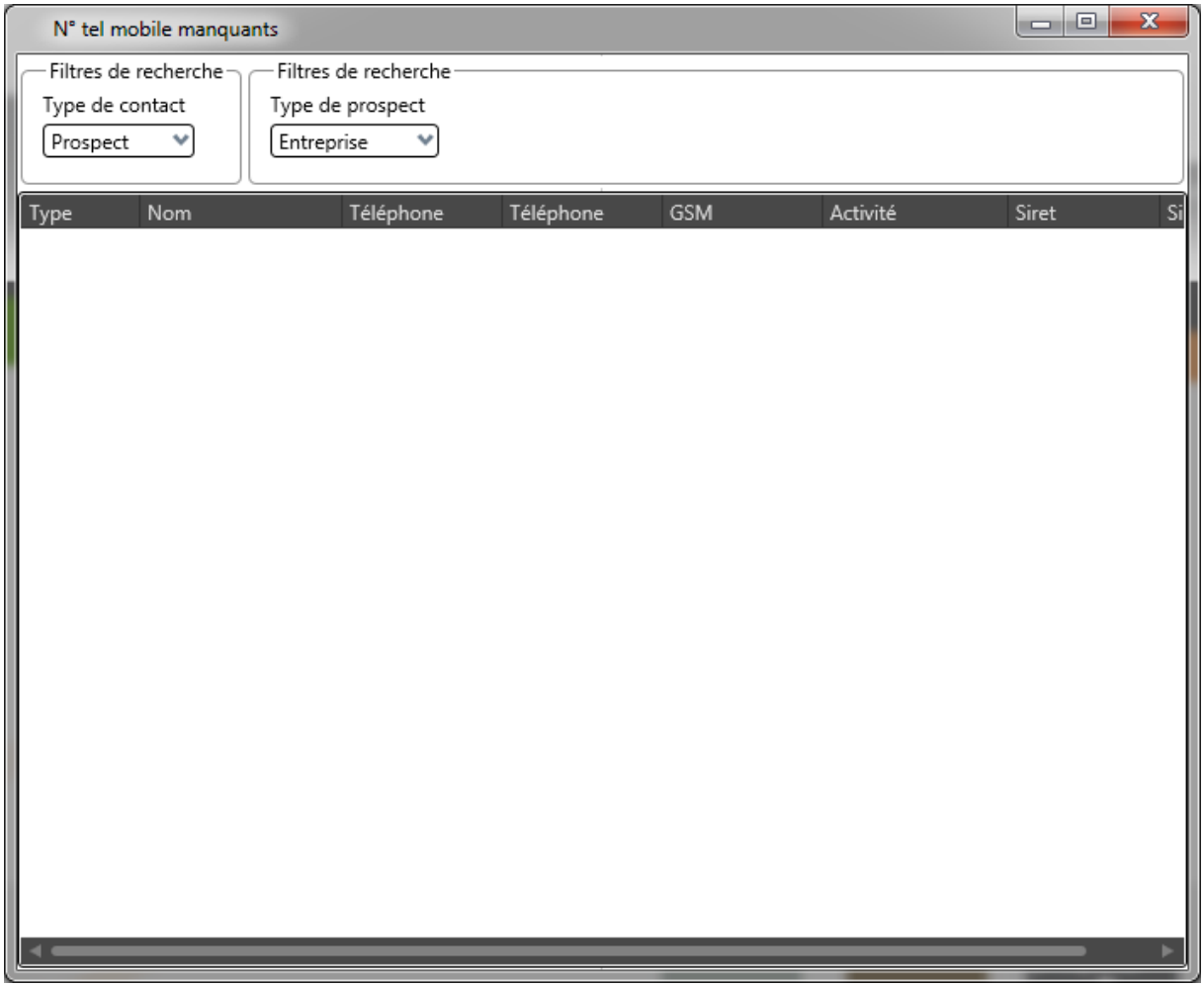
3.3.2 Numéros téléphone mobile manquants

La liste des contacts avec des numéros de téléphone mobile manquants est accessible en cliquant sur la tuile n◦ tel mobile manquants dans la bdd cliente.

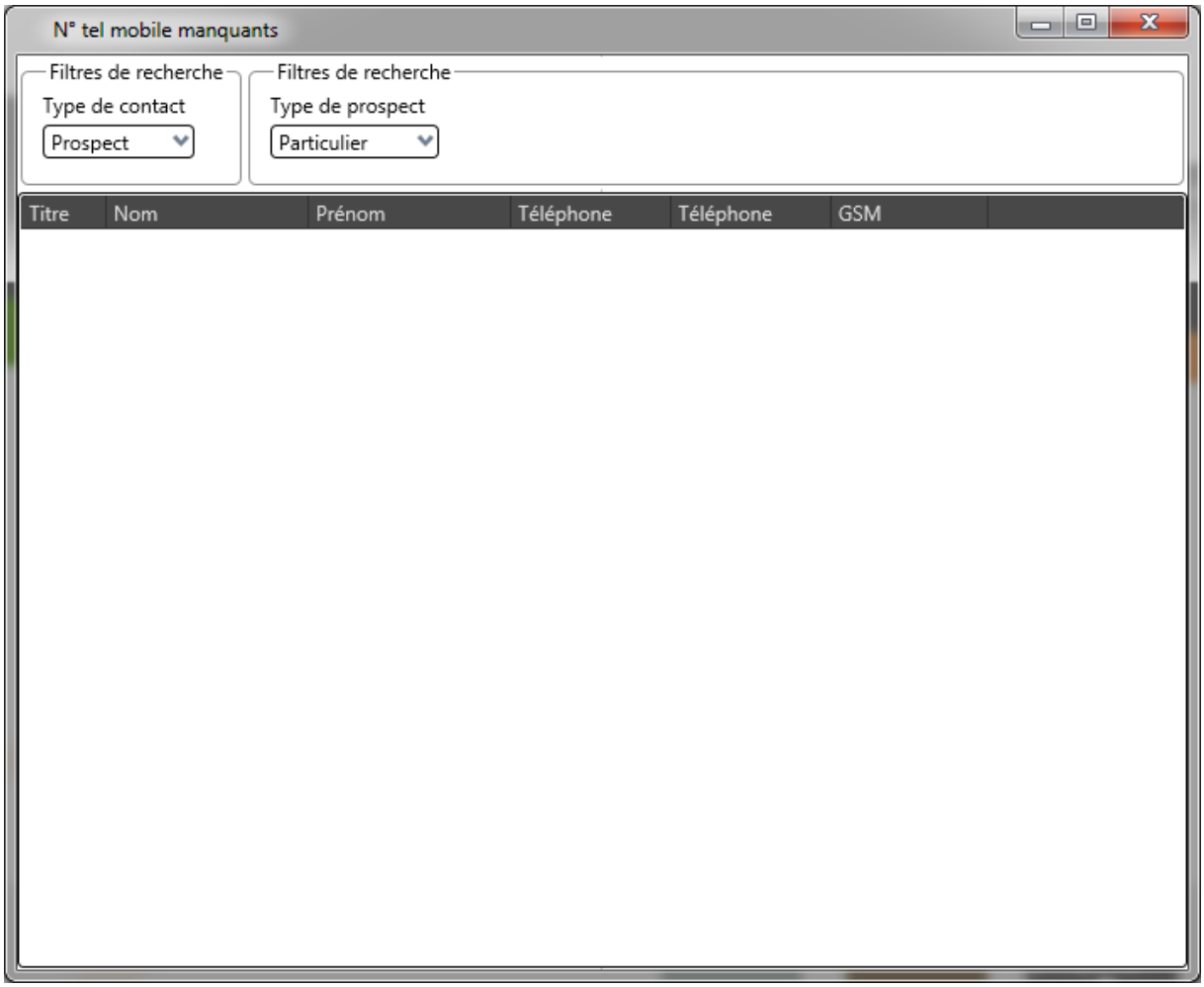
La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Type de contact: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Type de prospect: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer

La fenêtre ci-dessous présente la liste des prospects de type entreprise qui n'ont pas de numéro de téléphone mobile :

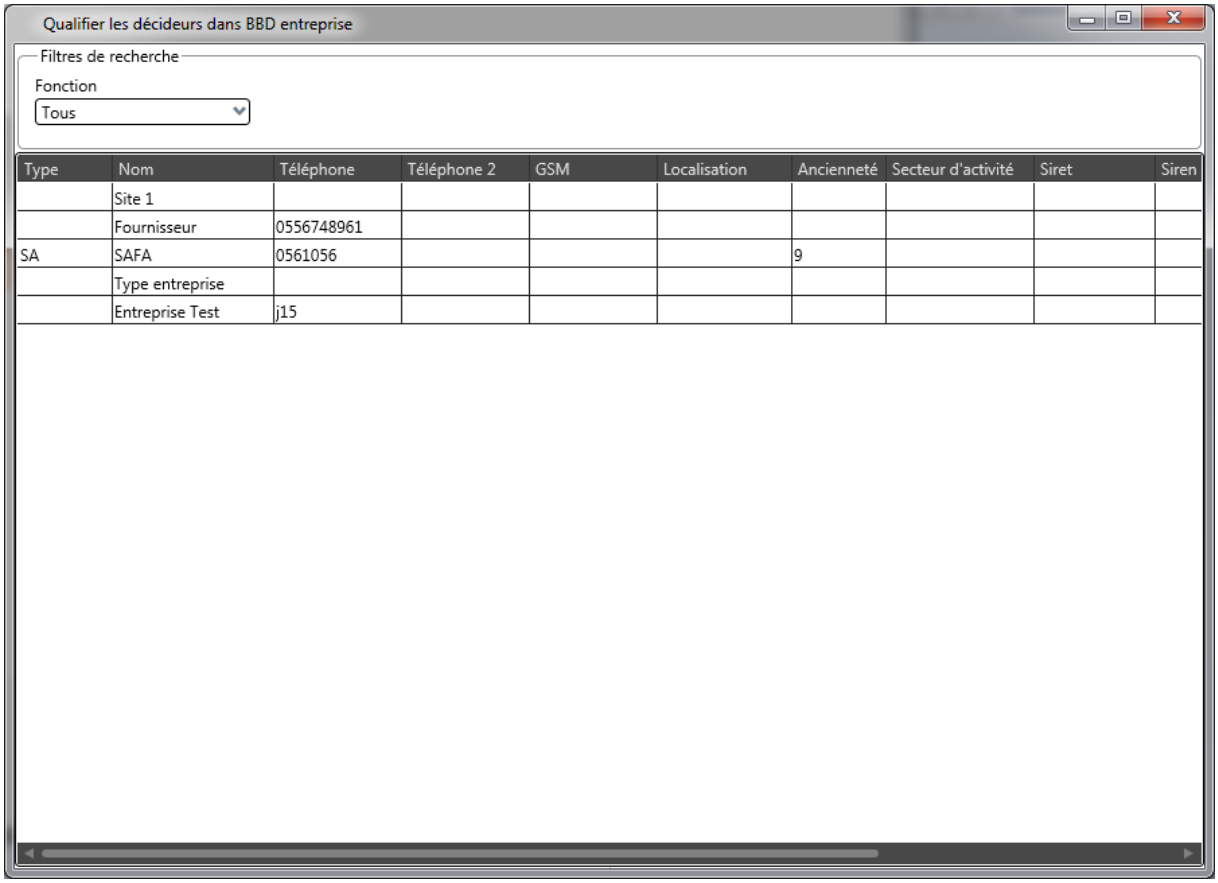


La fenêtre ci-dessous présente la liste des prospects de type particulier qui n'ont pas de numéro de téléphone mobile :



On peut noter que les tableaux se différencient pour une entreprise et un particulier.

3.3.3 Qualifier les décideurs



La liste des décideurs manquants dans les entreprises est accessible en cliquant sur la tuile qualifier les décideurs dans bdd entreprise.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Fonction: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer

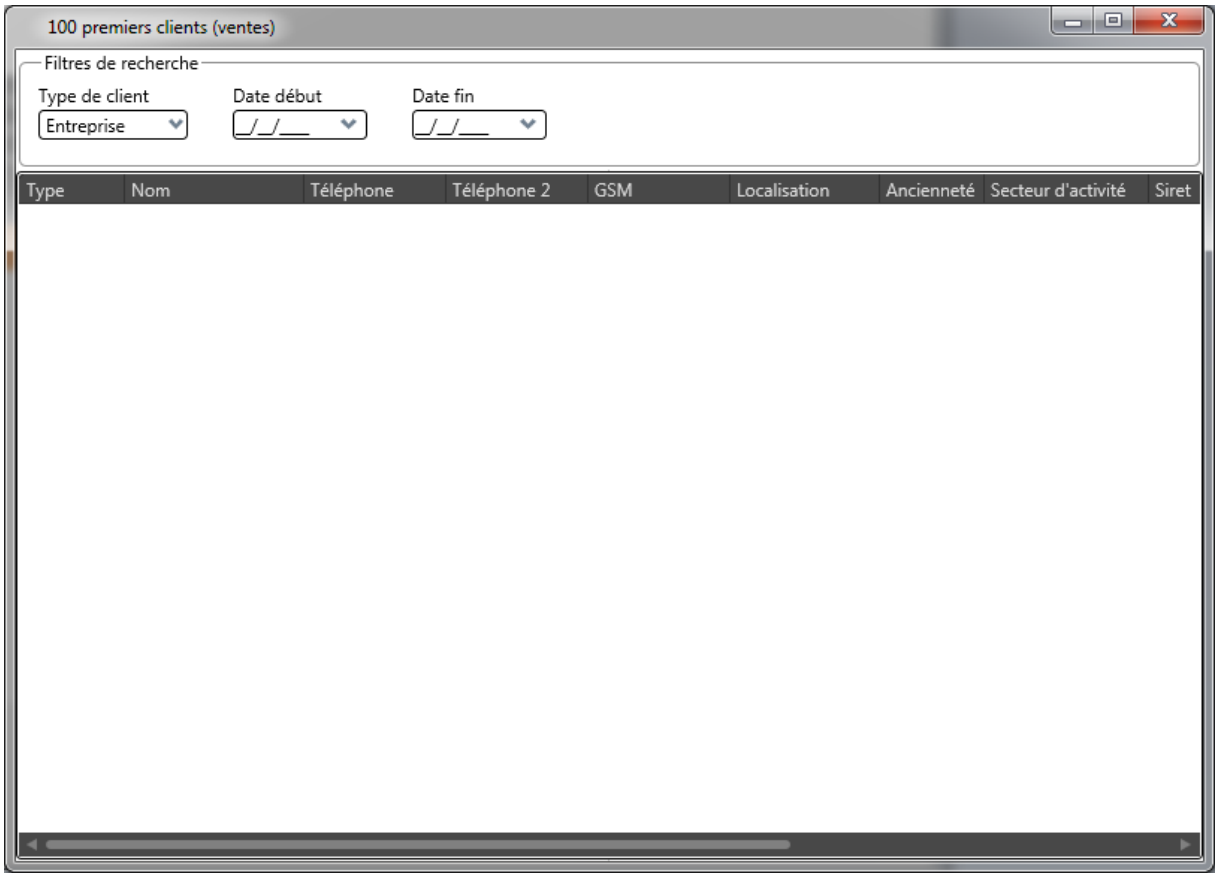
3.3.4 100 premier clients (vente)

La liste des cent premier clients est accessible en cliquant sur la tuile 100 premiers clients (ventes).

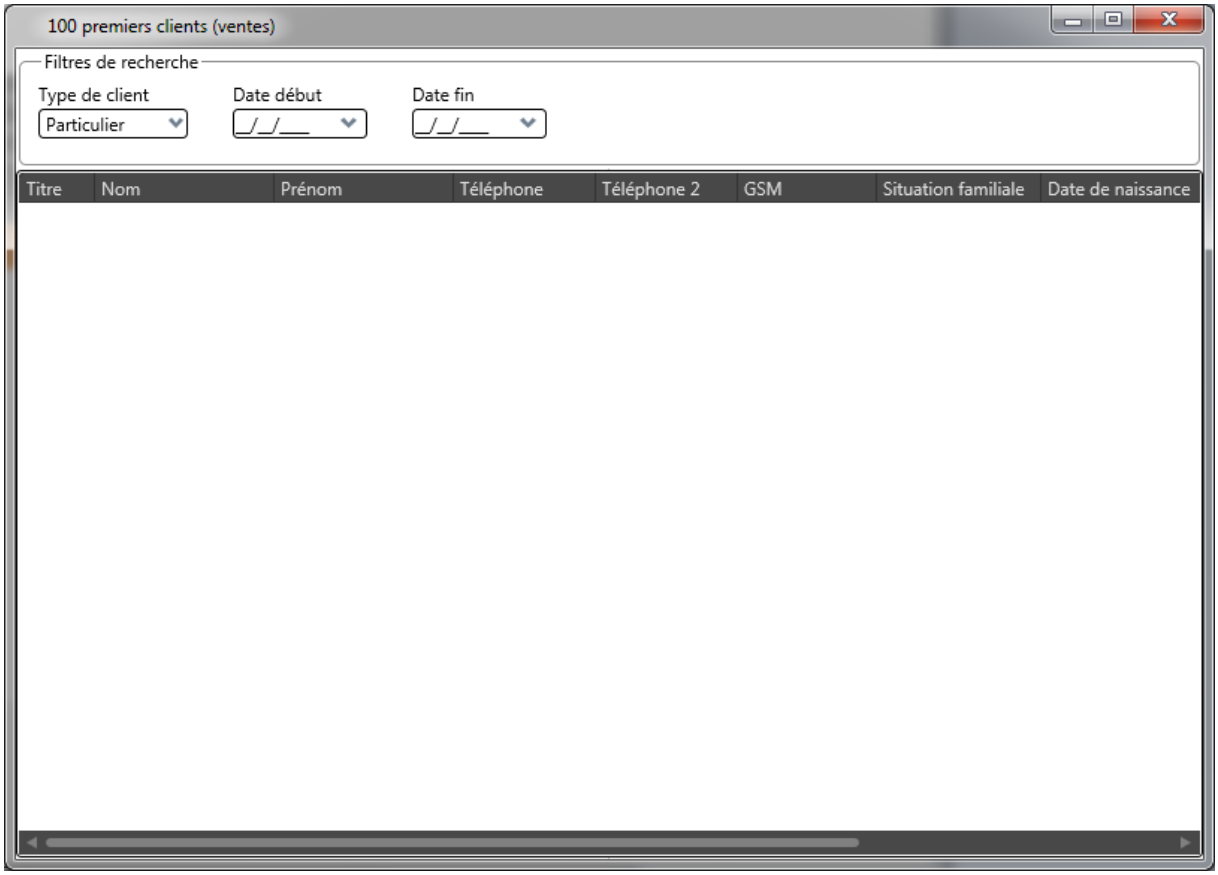
La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Type de client: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Date début: calendrier, l'utilisateur choisit une date de début d'une période pour filtrer
- Date fin: calendrier, l'utilisateur choisit une date de fin d'une période pour filtrer

La fenêtre ci-dessous présente la liste des cent premiers clients de type entreprise :

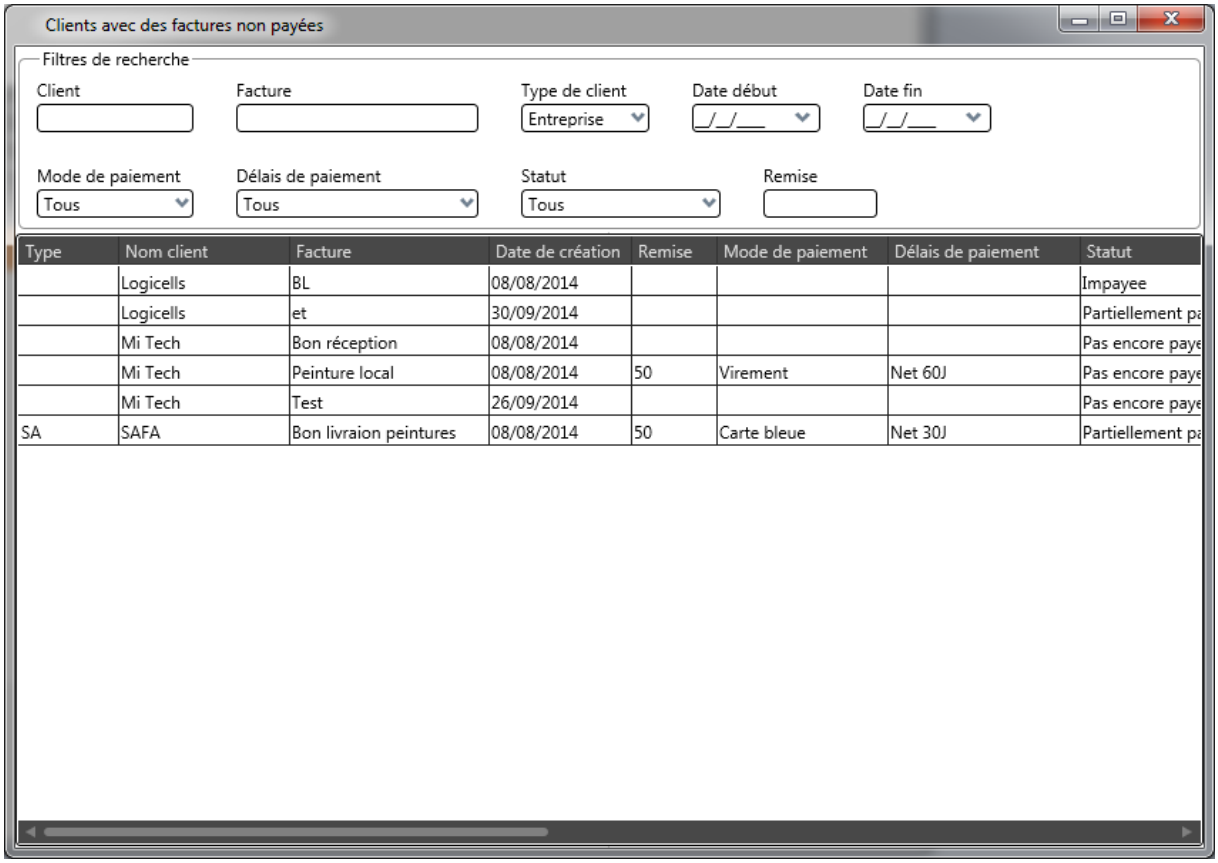


La fenêtre ci-dessous présente la liste des cent premiers clients de type particulier :



On peut noter que les tableaux se différencient pour une entreprise et un particulier.

3.3.5 Clients avec des factures non payées



Type	Nom client	Facture	Date de création	Remise	Mode de paiement	Délais de paiement	Statut
	Logicells	BL	08/08/2014				Impayee
	Logicells	et	30/09/2014				Partiellement pa
	Mi Tech	Bon réception	08/08/2014				Pas encore paye
	Mi Tech	Peinture local	08/08/2014	50	Virement	Net 60J	Pas encore paye
	Mi Tech	Test	26/09/2014				Pas encore paye
SA	SAFA	Bon livraion peintures	08/08/2014	50	Carte bleue	Net 30J	Partiellement pa

La liste des clients avec des factures non payées est accessible en cliquant sur la tuile clients avec des factures non payées.

La partie haute permet de réaliser un filtrage par

- Client: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Facture: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer
- Type de client: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Date début: calendrier, l'utilisateur choisit une date de début d'une période pour filtrer
- Date fin: calendrier, l'utilisateur choisit une date de fin d'une période pour filtrer
- Mode de paiement: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Délais de paiement: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Statut: liste déroulante, l'utilisateur choisit une option de la liste pour filtrer
- Remise: encadré, l'utilisateur appuie sur la touche Entrée pour filtrer